

## Conselleria de Cultura i Esport

*ORDE 2/2011, de 9 de març, de la Conselleria de Cultura i Esport, per la qual es regula el procediment per a la presentació i tramitació de queixes i suggeriments en l'àmbit dels centres culturals dependents de la Conselleria.* [2011/3688]

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, estableix en l'article 35 tota una sèrie de drets del ciutadà respecte a l'administració, l'exercici dels quals correspon facilitar als empleats públics utilitzant els dispositius adequats.

En concret, la Generalitat articula els drets dels ciutadans al fet que les seues queixes i suggeriments siguen atesos, a través del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat. No obstant això, tenint en compte que el sector cultural disposa de diversos centres i d'uns òrgans centrals de seguiment i control, es fa necessària una regulació normativa més específica i adaptada a les necessitats sectorials.

S'ha de tindre en compte que la millora contínua i l'excel·lència constitueixen objectius essencials de la Conselleria de Cultura i Esport. Així, les queixes i els suggeriments es configuren com un mecanisme de gran utilitat per a conèixer la percepció que es té de la qualitat dels servicis rebuts. Per això, disposar d'un sistema que regule tant el procediment com la resolució i d'una eina informàtica que en permeta l'anàlisi i la posada en marxa d'iniciatives de millora, constitueix un mecanisme eficaç de millora contínua.

La Subsecretaria de la Conselleria de Cultura i Esport és la competent per a fer el seguiment de les queixes i dels suggeriments presentats en l'àmbit cultural, així com per a analitzar-los i impulsar i conèixer les iniciatives de millora que se'n deriven.

A fi d'aprovar la normativa reguladora del procediment i la tramitació de les queixes i els suggeriments d'acord amb el que disposa el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, i amb l'estructura organitzativa de la Conselleria de Cultura i Esport, s'estableix la present orde.

En virtut d'això, de conformitat amb la disposició addicional segona del Decret 165/2006, de 3 de novembre, i fent ús de les facultats atribuïdes per l'article 28.e de la Llei del Consell,

### ORDENE

#### *Article 1. Objecte*

La present orde té com a objecte la regulació de les queixes i dels suggeriments dels ciutadans en relació amb el funcionament dels centres culturals, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n oportunitats de millora contínua de la qualitat dels servicis prestats, i estableix, a este efecte, els sistemes de tramitació, resolució i informació que permeten l'eficaç compliment d'este objectiu.

#### *Article 2. Àmbit d'aplicació*

1. L'orde s'ha d'aplicar directament a l'activitat dels centres culturals dependents de la Conselleria de Cultura i Esport.

2. La Conselleria de Cultura i Esport admetrà com a queixa o suggeriment els que siguen formulats davant seu en relació amb els servicis prestats per una altra administració a la qual ha encomanat o delegat la prestació del servici objecte de la queixa o del suggeriment, així com respecte dels servicis públics prestats per una empresa pública o privada amb què la Conselleria ha contractat la prestació, amb independència de les reclamacions de qualsevol tipus que es considere oportú formular directament davant de l'empresa o davant dels servicis de protecció i defensa dels consumidors.

#### *Article 3. Queixes*

1. Tenen la consideració de queixes els escrits i les comunicacions en què es facen únicament manifestacions de disconformitat amb la

## Conselleria de Cultura y Deporte

*ORDEN 2/2011, de 9 de marzo, de la Conselleria de Cultura y Deporte, por la que se regula el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y sugerencias en el ámbito de los centros culturales, dependientes de la Conselleria.* [2011/3688]

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 35 establece toda una serie de derechos del ciudadano con respecto a la administración, cuyo ejercicio corresponde facilitar a los empleados públicos, utilizando los dispositivos adecuados.

En concreto, la Generalitat articula los derechos de los ciudadanos a que sus quejas y sugerencias sean atendidas, a través del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat. No obstante, teniendo en cuenta que el sector cultural cuenta con diversos centros, y con unos órganos centrales de seguimiento y control, se hace necesaria una regulación normativa más específica y adaptada a las necesidades sectoriales.

Debe tenerse en cuenta que la mejora continua y la excelencia constituyen objetivos esenciales de la Conselleria de Cultura y Deporte. Así, las quejas y sugerencias se configuran como un mecanismo de gran utilidad para conocer la percepción que estos tienen de la calidad de los servicios que reciben. Por ello, disponer de un sistema que regule tanto el procedimiento como la resolución así como la herramienta informática que permita su análisis y puesta en marcha de iniciativas de mejora, constituye un mecanismo eficaz de mejora continua.

La Subsecretaría de la Conselleria de Cultura y Deporte es la competente para realizar el seguimiento de las quejas y sugerencias interpuestas en el ámbito cultural, así como de su análisis y del impulso y conocimiento de las iniciativas de mejora que de él se deriven.

Con el fin de aprobar la norma reguladora del procedimiento y la tramitación de las quejas y sugerencias de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat así como a la estructura organizativa de la Conselleria de Cultura y Deporte, se establece la presente orden.

En su virtud, de conformidad con la Disposición Adicional Segunda del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, y en uso de las facultades atribuidas por el artículo 28.e de la Ley del Consell,

### ORDENO

#### *Artículo 1. Objeto*

La presente orden tiene por objeto la regulación de las quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los centros culturales, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua de la calidad de los servicios que presta, estableciendo, a tal efecto, los sistemas de tramitación, resolución e información que permitan el eficaz cumplimiento de este objetivo.

#### *Artículo 2. Ámbito de aplicación*

1. La orden será de aplicación directa a la actividad de los centros culturales dependientes de la Conselleria de Cultura y Deporte.

2. La Conselleria de Cultura y Deporte admitirá como queja o sugerencia aquellas que sean formuladas ante la misma en relación con los servicios prestados por otra administración a la que se le haya encomendado o delegado la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia, así como respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Conselleria haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo que el ciudadano considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

#### *Artículo 3. Quejas*

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de

prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient observat en el funcionament dels centres culturals dependents de la Conselleria de Cultura i Esport que constituïssa falta de qualitat en el servici prestat.

2. La formulació d'una queixa no impeditx ni condiona l'exercici de totes les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial que puguen correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, la paralització dels terminis per a interposar-les.

3. Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la resposta no podrà interposar-se cap recurs, sense perjudi que els motius de la queixa puguen tornar a exposar-se en els possibles recursos interposables en el procediment administratiu amb què tinguen relació.

4. No tenen la consideració de queixes, als efectes de la present orde, les denúncies que posen de manifest possibles irregularitats o infraccions de la legalitat que puguen comportar responsabilitat disciplinària del personal al servici de l'administració, les quals donaran lloc a les investigacions i actuacions corresponents de la Subsecretaria o, si és el cas, de la direcció general competent en matèria d'inspecció de servicis.

5. Les queixes no tenen naturalesa de recursos administratius, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració o reclamacions econòmico-administratives, per la qual cosa el fet de presentar-les no paralitza els terminis establits per a estos recursos i reclamacions de la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

#### *Article 4. Sugeriments*

Els suggeriments són les propostes formulades pels ciutadans per a millorar la qualitat dels servicis públics de la Generalitat, en especial aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració cultural.

#### *Article 5. Recepció de queixes i suggeriments*

1. En tots els centres culturals dependents de la conselleria de Cultura i Esport, s'ha d'advertir el ciutadà, per mitjà de cartells informatius o qualsevol altre procediment similar, de la possibilitat de formular queixes i suggeriments, amb la indicació que té a la seua disposició impresos tipus, els models dels quals figuren en l'annex de la present orde per a poder materialitzar-los, sense perjudi de la plena validesa, en tot cas, de les queixes o dels suggeriments presentats sense subjecció a cap model, sempre que complisquen els requisits indicats en el punt 2 del present article.

2. Els ciutadans poden presentar les queixes i els suggeriments per escrit al Registre General de la Conselleria de Cultura i Esport, als registres dels servicis territorials o en qualsevol de les formes previstes en l'article 38.4 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i han d'indicar-hi:

- a. Nom i cognoms.
- b. Domicili a l'efecte de notificació.
- c. Telèfon de contacte, si se'n té.
- d. Fets i raons, en què es concrete amb claredat la queixa o l'exposició del suggeriment.
- e. Lloc i data.
- f. Firma.
- g. Departament o centre cultural a què es dirigix.

3. Si l'escrit en què es formula la queixa o el suggeriment no complix els requisits exigits, o si l'emplenament de l'imprès és defectuós, l'òrgan competent de la tramitació, o l'òrgan receptor si no s'identifica l'òrgan objecte de queixa, requerirà a la persona interessada que, en un termini de 10 dies, corregisca la deficiència advertida, amb la indicació expressa que si no ho fa, es procedirà a arxivar la queixa o el suggeriment.

4. Les queixes i els suggeriments també es poden tramitar amb plena validesa per mitjans electrònics, a través del portal «Administració On-Line» de la Generalitat (<<http://www.gva.es>>), ajustant-se a les condicions i als requisits previstos en el Decret 18/2004, de 13 de febrer, del Consell, de creació del Registre Telemàtic de la Generalitat.

5. Els ciutadans podran ser ajudats pel personal de les oficines de registre en la formulació i constància de la queixa o del suggeriment.

disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los centros culturales dependientes de la Conselleria de Cultura y Deporte, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

2. La formulación de una queja no impide ni condiona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.

3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación.

4. No tienen la consideración de quejas, a efectos de la presente orden, las denuncias que puedan presentar los ciudadanos poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones de la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración, las cuales darán lugar a las investigaciones y actuaciones correspondientes por la Subsecretaría o, en su caso, por la dirección general competente en materia de inspección de servicios.

5. Las quejas no tendrán la naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones de la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

#### *Artículo 4. Sugerencias*

Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración cultural.

#### *Artículo 5. Recepción de las quejas y sugerencias*

1. En todos los centros culturales dependientes de la conselleria de Cultura y Deporte se advertirá al ciudadano, mediante carteles informativos o cualquier otro procedimiento similar, de la posibilidad de formular quejas y sugerencias, con la indicación de que tiene a su disposición impresos tipo, cuyo modelo figura como anexo de la presente orden para poder materializarlas, sin perjuicio de la plena validez, en todo caso, de las quejas o sugerencias presentadas sin sujeción a modelo alguno, siempre y cuando cumplan los requisitos recogidos en el punto 2 del presente artículo.

2. Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias por escrito en el Registro General de la Conselleria de Cultura y Deporte, en los Registros de los servicios territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo indicar:

- a. Nombre y apellidos.
- b. Domicilio a efectos de notificación.
- c. Teléfono de contacto, si dispone de él.
- d. Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.
- e. Lugar y fecha.
- f. Firma.
- g. Departamento o centro cultural al que se dirige.

3. Si el escrito en el que se formula la queja o sugerencia no reúne los requisitos exigidos, o la cumplimentación del impreso es defectuosa, el órgano competente para su tramitación, o el órgano receptor si no se identificara el órgano objeto de queja, requerirá al interesado para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que si no lo hiciera se procederá a su archivo.

4. También se podrán tramitar las quejas y sugerencias por medios electrónicos, con plena validez, a través del portal «Administración On-Line» de la Generalitat (<<http://www.gva.es>>), ajustándose a las condiciones y requisitos previstos en el Decreto 18/2004, de 13 de febrero, del Consell, de creación del Registro Telemático de la Generalitat.

5. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de las oficinas de registro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia.

En tot cas, el document corresponent ha de ser firmat per la persona interessada com a mostra de conformitat.

#### *Article 6. Registre i remeses*

1. Les unitats de registre han de segellar l'escrit o comunicació presentada i han de practicar el corresponent assentament, indicant-hi la data de la recepció, i han de remetre l'escrit a l'òrgan competent de tramitar-lo en el cas que la queixa o el suggeriment presentats no siguen competència de la Conselleria de Cultura i Esport, i comunicar-ho a la persona interessada.

2. Les unitats de registre han d'enviar, sense dilació, l'escrit a la Subsecretaria de la Conselleria de Cultura i Esport, i han de remetre una còpia, simultàniament, a:

a. La unitat, el centre o el servei a què es referisca el contingut, en els supòsits de l'article 9.1 de la present orde.

b. La direcció territorial corresponent, en els supòsits de l'article 9.2 de la present orde.

#### *Article 7. Tramitació*

1. L'òrgan responsable de la resposta ha de qualificar, des del punt de vista substantiu i d'acord amb la seua verdadera naturalesa, qualsevol reclamació formulada com a queixa però que, pel seu contingut exprés o implícit, s'interprete com a expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa, i en este cas s'ha de sol·licitar a la persona interessada la confirmació de la seua verdadera intenció.

2. Una vegada presentada la queixa o el suggeriment, l'òrgan responsable de la resposta ha d'obrir un expedient informatiu i dur a terme les indagacions i diligències que considere pertinents. Entre estes actuacions, haurà d'obtenir la informació oportuna de la unitat o del servei directament afectats.

#### *Article 8. Termini de resposta*

Totes les queixes i els suggeriments han de ser tramitats i la resposta s'ha de notificar a la persona interessada en un termini no superior a un mes des que la queixa o el suggeriment tinga entrada en el Registre General de la Conselleria de Cultura i Esport. La notificació de la resposta s'ha de regir per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

#### *Article 9. Òrgans responsables de les respostes*

La resposta a les queixes i als suggeriments és responsabilitat de:

1. La Subsecretaria, en relació amb els referits a l'activitat dels serveis centrals de la Conselleria.

2. Les direccions territorials, respecte dels que afecten òrgans, unitats i serveis de la seua competència, les quals han de comunicar a la Subsecretaria la resposta a la queixa o al suggeriment.

#### *Article 10. Seguiment de queixes i suggeriments*

La Subsecretaria de la Conselleria de Cultura i Esport ha de fer el seguiment de les queixes i dels suggeriments presentats en l'àmbit de les institucions culturals dependents, així com de la tramitació, dels motius i de la resolució, a través del Registre de Queixes i Suggeriments de la Direcció General de Modernització. A este efecte, tots els centres culturals han d'enviar a la Subsecretaria, a través de la direcció territorial corresponent, una còpia de la resposta a l'escrit de queixa durant el mes següent al que s'han produït la queixa o el suggeriment.

L'òrgan competent de la resolució ha d'adoptar, si és el cas, les mesures necessàries per a dur a terme l'estricta compliment del deure de resposta i les accions adequades per a corregir les deficiències plantejades, si n'hi haguera.

#### *Article 11. Informació al ciutadà i queixes per incompliment del deure de resposta*

1. En qualsevol moment, una persona pot demanar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment.

2. Així mateix, podrà formular una nova queixa, esta vegada davant de la Direcció de Modernització, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 9.

En todo caso, ésta deberá ser firmada por el ciudadano como muestra de conformidad.

#### *Artículo 6. Registro y remisiones*

1. Las unidades de registro sellarán el escrito o comunicación presentada y practicarán el correspondiente asiento, indicando la fecha del día de la recepción, remitiendo el escrito al órgano competente para su tramitación en el caso de que la queja o sugerencia presentadas no sean competencia de la Conselleria de Cultura y Deporte, con comunicación al interesado.

2. Las unidades de registro enviarán, sin dilación, el escrito a la Subsecretaría de la Conselleria de Cultura y Deporte remitiendo copia, simultáneamente, a:

a. La unidad, centro o servicio a que se refiera su contenido, en los supuestos del artículo 9.1 de la presente orden.

b. La dirección territorial correspondiente, en los supuestos del artículo 9.2 de la presente orden.

#### *Artículo 7. Tramitación*

1. El órgano responsable de la respuesta calificará, desde el punto de vista sustantivo y de acuerdo con su verdadera naturaleza, cualquier reclamación formulada como queja y que sin embargo, por su contenido expreso o implícito deba interpretarse como expresión de un recurso, petición o reclamación distinta de la queja, en cuyo caso se solicitará al ciudadano la confirmación de su verdadera intención.

2. Presentada la queja o sugerencia, el órgano responsable de la respuesta abrirá un expediente informativo, llevando a cabo las indagaciones y diligencias que considere pertinentes. Entre las actuaciones a realizar deberá obtener la información oportuna de la unidad o servicio directamente afectados.

#### *Artículo 8. Plazo de respuesta*

Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas debiendo notificarse la respuesta al interesado en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el Registro General la Conselleria de Cultura y Deporte. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

#### *Artículo 9. Órganos responsables de las respuestas*

La respuesta a las quejas y sugerencias es responsabilidad de:

1. La Subsecretaría, en relación con las referidas a la actividad de los servicios centrales de la Conselleria.

2. Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la Subsecretaria la respuesta a la queja o sugerencia.

#### *Artículo 10. Seguimiento de las quejas y sugerencias*

La Subsecretaría de la Conselleria de Cultura y Deporte realizará el seguimiento de las quejas y sugerencias interpuestas en el ámbito de los centros culturales dependientes de la misma, de su tramitación, motivos y resolución a través del Registro de Quejas y Suggerencias de la Dirección General de Modernización. Para ello, todos los centros culturales enviarán a la Subsecretaría, a través de la correspondiente dirección territorial, copia de la contestación al escrito de queja dentro del mes siguiente a aquél en el que se ha producido la queja o sugerencia.

El órgano competente de la resolución adoptará, en su caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas cuando las hubiere.

#### *Artículo 11. Información al ciudadano y quejas por incumplimiento del deber de respuesta*

1. En cualquier momento, el ciudadano podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia.

2. Así mismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Dirección General de Modernización, cuando se haya incumplido el deber de respuesta, establecido en el artículo 9.

*Article 12. Criteris de qualitat per a l'elaboració de les respostes a queixes i suggeriments*

Els escrits de resposta a les queixes s'han d'ajustar a les directrius següents, com a mínim:

- a. Resposta tan ràpida com siga possible, sense necessitat d'esgotar terminis.
- b. Personalització de la resposta.
- c. Resposta a tot el contingut plantejat, amb referència als informes demanats.
- d. Resposta formulada en termes senzills, fàcilment intel·ligible i sense utilització de tecnicismes.
- e. Expressió, si és el cas, de les accions que es promouran per a corregir els defectes que han originat la queixa o per a materialitzar les iniciatives suggerides que es decidisca acceptar.
- f. Disculpes per les molèsties que s'han pogut causar i agraïment per l'oportunitat de millora que brinden.

*Article 13. Millora contínua*

1. El contingut de les queixes i dels suggeriments ha de ser tingut en compte pels òrgans enumerats en l'article 10 com a responsables de l'atenció i la resposta, a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels servicis que es presten. Per esta raó ha de facilitar-se'n la formulació i l'atenció amb els mitjans més eficaços i eficients possibles, tant presencials com electrònics.

2. La mera estadística de queixes i suggeriments dirigits a un departament o entitat, no ha de considerar-se en sí mateixa un exponent negatiu. Sí que ho és, per contra, la falta de resposta i/o la passivitat o desconsideració cap a les queixes i els suggeriments de la persona que les exposa.

3. Quan de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments, es posen de manifest unes mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un servici millor, la Subsecretaria haurà de promoure un equip de millora que analitze, elabore i propose les mesures necessàries per a corregir-les i que definisca les accions de millora que s'han d'implantar, integrades en un pla específic de millora que s'haurà d'enviar a la secretaria autonòmica o direcció general competent en la matèria.

4. Durant els dos primers mesos de cada any, la Subsecretaria haurà d'elaborar, amb les dades obtingudes, un informe estadístic valoratiu de les queixes i dels suggeriments presentats i tramitats l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades, si és el cas. Este informe estadístic s'ha de posar en coneixement de la Direcció General d'Administració Autonòmica.

*Article 14. Protecció de dades de caràcter personal*

La protecció de les dades de caràcter personal que figuren en els escrits i les comunicacions s'ha de fer d'acord amb el que disposen la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i l'Orde de 28 d'octubre de 2009, de la Conselleria de Cultura i Esport, per la qual es creen i se suprimeixen fitxers de dades de caràcter personal.

**DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA**

Queden derogades totes les disposicions d'igual o inferior rang en tot allò que contradiga o s'opose al que disposa esta orde.

**DISPOSICIÓ ADDICIONAL ÚNICA**

Es faculta la Subsecretaria de la Conselleria de Cultura i Esport per a dictar, en l'àmbit de la seua competència, els actes necessaris per a la implantació i l'execució d'esta orde.

**DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA**

Esta orde entra en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 9 de març de 2011

La consellera de Cultura i Esport,  
TRINIDAD MARÍA MIRÓ MIRA

*Artículo 12. Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas y sugerencias*

Los escritos de respuesta a las quejas se ajustarán a las siguientes directrices, contemplando como mínimo:

- a. Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
- b. Personalización de la respuesta.
- c. Respuesta a todo el contenido planteado, con referencia a los informes recabados.
- d. Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.
- e. Expresión en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que han originado la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
- f. Disculpas por las molestias que se le hayan podido causar y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas brindan.

*Artículo 13. Mejora continua*

1. El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos enumerados en el artículo 10 como responsables de su atención y respuesta a los efectos de mejora continua de la calidad de los servicios que se prestan. Por esta razón se facilitará su formulación y atención con los medios más eficaces y eficientes posibles, tanto presenciales como electrónicos.

2. La mera estadística de quejas y sugerencias dirigidas a un departamento o entidad, no será considerada en sí misma, exponente negativo del mismo. Sí lo será, por el contrario, la falta de respuesta y/o la pasividad o desconsideración hacia las quejas y sugerencias del ciudadano o ciudadana que las expone.

3. Cuando del análisis de un grupo de quejas o sugerencias, se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Subsecretaría promoverá un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora a implantar, integradas en un plan específico de mejora que será remitido a la secretaria autonómica o dirección general competente en la materia.

4. Dentro de los dos primeros meses de cada año, la Subsecretaría elaborará, con los datos obtenidos, un informe estadístico valorativo de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en su caso. Este informe estadístico se pondrá en conocimiento de la Dirección General de Administración Autonómica para su conocimiento.

*Artículo 14. Protección de datos de carácter personal*

La protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y la Orden de 28 de octubre de 2009, de la Conselleria de Cultura y Deporte, por la que se crean y suprimen ficheros de datos de carácter personal.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA**

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en esta orden.

**DISPOSICIÓN ADDICIONAL ÚNICA**


Se faculta a la Subsecretaría de la Conselleria de Cultura y Deporte para dictar, en el ámbito de su competencia, los actos necesarios para la implantación y ejecución de esta orden.

**DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA**

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 9 de marzo de 2011

La consellera de Cultura y Deporte,  
TRINIDAD MARÍA MIRÓ MIRA

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b>	<b>QUEIXA QUEJA</b>
<b>A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA DATOS DE LA PERSONA INTERESADA</b>	
COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA
TELÈFON / TELÉFONO	CORREU ELECTRÒNIC / CORREO ELECTRÓNICO
<b>B ORGANISME OBJECTE DE LA QUEIXA ORGANISMO OBJETO DE LA QUEJA</b>	
ORGANISMO / ORGANISME	UNITAT ADMINISTRATIVA / UNIDAD ADMINISTRATIVA
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA
TELÈFON / TELÉFONO	
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE / IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	
<b>C NOTES NOTAS</b>	
<p>- La queixa es formularà en original i dues còpies. Les unitats de registre entregaran la còpia per a la persona que presente la queixa i remetran l'original a la Subsecretaria corresponent i l'altra còpia a la unitat objecte de la queixa, Direcció Territorial o Direcció General de Modernització, quan es referisca al funcionament general de les oficines Prop i al servei d'informació telefònica administrativa 012.</p> <p>- El termini per a la resposta és d'un mes des que la queixa va tindre entrada en la conselleria afectada.</p> <p>- El ciutadà podrà demanar informació sobre el tràmit de la seua queixa davant dels òrgans responsables de la resposta, així com formular nova queixa davant de l'Àrea de Atenció al Ciutadà, Qualitat i Inspecció de Serveis quan s'haja incomplert el deure de resposta.</p> <p>- La formulació d'una queixa no impedeix ni condiona l'exercici de les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial, que puguen correspondre al ciutadà, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a la interposició d'estes.</p> <p>- Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, per responsabilitat patrimonial de l'Administració, economicoadministratives, pel que la seua presentació no paralitza els terminis establits en la normativa vigent. Tampoc tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del Dret de Petició.</p> <p>- La queja se formulará en original y dos copias. Las unidades de registro entregarán la copia para la persona que presente la queja y remitirán el original a la Subsecretaría correspondiente y la otra copia a la unidad objeto de la queja, Dirección Territorial o Dirección General de Modernización, cuando se refiera al funcionamiento general de las oficinas Prop y al servicio de información telefónica administrativa 012.</p> <p>- El plazo para la respuesta es de un mes desde que la queja tuvo entrada en la conselleria afectada.</p> <p>- El ciudadano podrá recabar información sobre el trámite de su queja ante los órganos responsables de la respuesta, así como formular nueva queja ante el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios cuando se haya incumplido el deber de respuesta.</p> <p>- La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al ciudadano, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.</p> <p>- Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, por responsabilidad patrimonial de la Administración, económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición</p>	
<b>D MOTIU DE LA QUEIXA MOTIVO DE LA QUEJA</b>	
<div style="text-align: center;"> <p>_____ , _____ d _____ del _____</p> <p>Firma: _____</p> </div>	
<p>Les dades de caràcter personal que conté l'imprès podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).</p> <p>Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> <p style="text-align: center;">REGISTRE D'ENTRADA REGISTRO DE ENTRADA</p> <hr/> <p style="text-align: center;">DATA ENTRADA EN ÒRGAN COMPETENT FECHA ENTRADA EN ÒRGANO COMPETENTE</p> </div>	

(1/3) EXEMPLAR PER A LA SUBSECRETARIA CORRESPONDENT / EJEMPLAR PARA LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE

IA - 01002 - 01 - E  
DIN - A4  
C/JAAP - IAC



## SUGGERIMENT

## SUGERENCIA

### A DADES DE LA PERSONA INTERESSADA / DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

COGNOMS / APELLIDOS	NOM / NOMBRE	DNI
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)		CP
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA	TELÈFON / TELÉFONO
E-MAIL		

### B ORGANISME OBJECTE DEL SUGGERIMENT / ORGANISMO OBJETO DE LA SUGERENCIA

ORGANISME / ORGANISMO	UNITAT ADMINISTRATIVA / UNIDAD ADMINISTRATIVA
DOMICILI (CARRER/PLAÇA, NÚMERO I PORTA) / DOMICILIO (CALLE/PLAZA, NÚMERO Y PUERTA)	
LOCALITAT / LOCALIDAD	PROVÍNCIA / PROVINCIA
TELÈFON / TELÉFONO	
IDENTIFICACIÓ DE LA PERSONA QUE EL/LA VA ATENDRE / IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	

### C MOTIU DEL SUGGERIMENT / MOTIVO DE LA SUGERENCIA

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
 La persona interessada / La persona interesada

Firma: \_\_\_\_\_

**NOTES:**

- El suggeriment es formularà en original i tres còpies. Les unitats de registre entregaran la còpia per a la persona que la present i remetran l'original a la Subsecretaria corresponent i les altres còpies a la unitat objecte del suggeriment, Direcció Territorial o Direcció General de Modernització, quan es referisca al funcionament general de les oficines Prop i al servici d'informació telefònica administrativa 012.

- El termini per a la resposta és d'un mes des que el suggeriment va tindre entrada en la conselleria afectada.

**NOTAS:**

- La sugerencia se formulará en original y tres copias. Las unidades de registro entregarán la copia para la persona que la presente y remitirán el original a la Subsecretaría correspondiente y las otras copias a la unidad objeto de la sugerencia, Dirección Territorial o Dirección General de Modernización, cuando se refiera al funcionamiento general de las oficinas Prop y al servicio de información telefónica administrativa 012.

- El plazo para la respuesta es de un mes desde que la sugerencia tuvo entrada en la conselleria afectada.

Les dades de caràcter personal que conté l'imprés podran ser incloses en un fitxer per al seu tractament per este òrgan administratiu, com a titular responsable del fitxer, en l'ús de les funcions pròpies que té atribuïdes i en l'àmbit de les seues competències. Així mateix, se l'informa de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, tot això de conformitat amb el que disposa l'art. 5 de la Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (BOE núm. 298, de 14/12/99).

Los datos de carácter personal contenidos en el impreso podrán ser incluidos en un fichero para su tratamiento por este órgano administrativo, como titular responsable del fichero, en el uso de las funciones propias que tiene atribuidas y en el ámbito de sus competencias. Asimismo, se le informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14/12/99).

REGISTRE D'ENTRADA  
REGISTRO DE ENTRADA

DATA D'ENTRADA EN L'ÒRGAN COMPETENT  
FECHA ENTRADA EN ÓRGANO COMPETENTE

(1/4) EXEMPLAR PER A LA SUBSECRETARIA CORRESPONDENT / EJEMPLAR PARA LA SUBSECRETARIA CORRESPONDIENTE

CJAAPP - IAC

DIN - A4

IA - 01003 - 01 - E